

# 小巴访谈录 | 放映新势力·苏宁影城的运营之道

苏宁影城是如何快速适应市场的?  
新店如何保证低故障率?  
人员培训应该如何入手?  
如何进行高效院线管理?

公开数据显示,2011年全国银幕数量不足一万块,从这一年开始,国内影院市场就进入了“大跃进”式的增长,2016年,全国银幕数量突破4万块。也是在2016年,第一家苏宁影城在江苏省镇江市苏宁广场启幕。

2016年入局,苏宁影城可以说已不占先机。然而在接下来的5年时间里,苏宁影城以黑马之姿,向全国稳步扩张,登陆上海、北京、成都、徐州、南京、福州等多个票仓城市,超过一半以上的影城票房成绩位居所属城市商圈前三。

目前,苏宁影城已经在全国16省33市开设了42家门店,还有多个项目正在规划筹建中。持续的增长背后,苏宁影城如何快速适应市场?新店如何保证低故障率?人员培训应该如何入手?如何进行高效院线管理?中影巴可售后用全生命周期服务方案帮助苏宁影城找到了完美的答案。

## 靠谱售后 轻松度过‘新生焦虑期’ 小巴访谈录



苏宁影城技术总监王中伟



王中伟——苏宁影城技术总监,2003年参加工作,专注于IT信息系统的实施管理,16年进入苏宁影城,目前负责苏宁旗下全部影城技术相关的运营管理工作。

作为苏宁影城的技术部元老,对于像苏宁这样的“新势力”,王总有着很清晰的认知。“新影城优势集中在这个‘新’字上:设施、设备、装潢等各个硬件方面都是相对较新,

但是也正是因为新,如何快速进入角色,让观众接纳自己,对影院的运营能力提出了挑战。”

长期保持优秀的放映品质是专业影城的必备素质。苏宁影城坚持以“城市观影头等舱”为定位,为影迷带来极度舒适的观影体验,首先在硬件设备的选择上,坚持选用市面上最新的产品与技术,其次要求设备供应商具有优秀的售后服务能

力,确保设备在日常使用过程中保持性能稳定。

2017年,苏宁影城达成与中影巴可的战略合作。王总表示,巴可设备在业内拥有着良好的口碑,战略合作也进一步提升了设备的性价比,更令人惊喜的是中影巴可的售后服务。“不论是服务态度,故障处理的时效性,还是各方配合度,中巴售后都为苏宁影院带来了很大的帮助。”

## 急速服务 成熟期影城竞争力关键! 小巴访谈录

在影城的日常运营中,随着设备使用年限的增长,如何减少使用过程中的故障率,出现故障后如何快速进行故障处理成为大家最关心问题。在自身的人员安排上,苏宁影城保证一

个城市一个专业技术人员,这样确保影院日常基础运维有效开展,在设备出现故障后,也能够第一时间去解决。

当然,过程中也少不了中巴售后服务支持,出现设备故障,如果影城

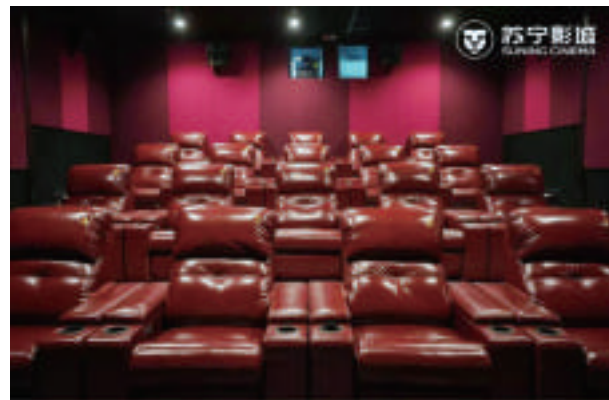
自行无法解决,则可以通过巴可400电话或者微信服务号进行报修,中巴售后会在第一时间给出专业的解决方案和技术指导。

苏宁影城从17年来就是中巴的长期合作伙伴,因此中影巴可还为苏宁影城开通了VIP专属服务通道。据后台数据显示,在中影巴可的协助维护下,苏宁影城的停映率已经降至万分之三以下。

特别是在重点节假日,如果出现紧急情况,判断库房发货不及时,中巴工程师会把备件亲自送上门,将对运营可能产生的影响降到最低。



## 院线管理 服务‘三板斧’化解院线焦虑! 小巴访谈录



事实上,在运营的层面,故障处理仅是运营的一小部分;40+影城情况复杂,统一管理难度很大;放映技术日新月异,一线放映员维护水平也要跟上节奏;影城遍布全国各地,如何真正掌控设备的最新状态——面对这些运营痛点,中巴售后给出了以定期巡检、技术培训以及监测服务为代表的院线集中管理服务,让苏宁影城面临的多影院管理难题迎刃而解。

首先,苏宁影城每年都会联合中影巴可进行定期设备巡检,对放映设备进行一次全面“体检”。中巴工程师

不仅会提供专业的现场巡检服务,之后还会出具巡检报告,对可能发生的故障进行预警,并协助影院进行整改。

王总表示,对总部来说每天去对每个门店进行设备检查是不现实的,联合中巴巡检,影院设备的状况一目了然。

其次,苏宁影城定期联合中巴售后开展不同类型的专业技术培训,提高影院放映团队的专业技术能力。据王总介绍,人员素质是保证影院平稳运营的关键,因此苏宁影城高层领导对培训非常重视。在培训基础上,要



求放映员通过巴可大学、巴可数字电影易服务等渠道进行学习,与中巴售后进行合作,对学员的线上课程学习进行考核认证,通过即可获得苏宁影城+巴可大学联合授予的专属电子证书。

“巴可大学的课程和认证都颇具含金量,”王总说:“因此联合认证的电子证书也是苏宁影城技术人员晋升的一个重要参考。”在技术提升上,苏宁影城除了组织放映员参与到中巴的各等级技术培训中,还会自己定期组织技术集训班,邀请巴可的技术工程师

进行专题分享和培训。这些培训在提高员工岗位技能的同时,也提高了员工的职业自豪感。

最后,不得不提的是中巴服务中的最新黑科技:IoCS智慧服务系统。该系统会实时监控设备健康状况,除了温湿度、设备异常报警外,它还能智能抓取到可能存在的隐患,对未来发生的故障做提前预警。

“这就如同一个常驻影城的巡检工程师,及时提示影城进行故障预防性处理,就在前一段时间,苏州店的IoCS报警,让我们赶在周末前及时进

行处理,有效避免了在高峰期出现故障停映。”王总如是说。

通过苏宁影城自身辛勤的耕耘,以及中影巴可运营服务的加持,苏宁影城已经从放映新势力成长为市场上的实力派。苏宁影城的稳健发展,以实例证明了中影巴可全生命周期品质服务方案的可行性与有效性。新时期,中影巴可用培训、智慧运营与影院共同成长;进入成熟期,中影巴可以故障预警、服务报告帮助影院巩固市场优势,配合院线集中管理服务,就呈现出多线程、高效率的影院运营模式。

